Утверждено

Приказом директора ООО «Современная медицина »

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2023

**Правила**

**поведения пациентов в ООО «Современная медицина»**

**1. Общие положения.**

1.1. Правила поведения пациентов в обществе с ограниченной ответственности «Клиника №1» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в обществе с ограниченной ответственности «Современная медицина» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях создания наиболее благоприятных условий реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы Клиники и ее должностных лиц;

- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

1.4. Правила для пациентов находятся у администратора, на информационном стенде и размещены в сети Интернет на официальном сайте Клиники.

1.5. Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике. С Правилами пациенты знакомятся устно.

1.6. В случае, не соблюдения пациентом настоящих правил Клиника снимает с себя обязательства по оказанию платных медицинских услуг пациенту, нарушившему указанные правила.

**2. Прядок обращения пациентов в Клинику.**

2.1 Клиника является частной, оказывающей плановую амбулаторную и стационарную медицинскую помощь на возмездной основе на основании договора на оказание платных медицинских услуг, а также по системе обязательного медицинского страхования в рамках выделенных объемов и добровольного медицинского страхования при наличии соответствующего договора со страховой компанией.

Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию размещена в Клинике на информационном стенде, в сети Интернет на официальном сайте Клиники.

2.2. В случае обращения граждан при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, Клиникой оказывается первая помощь в порядке и объёме, предусмотренным действующим законодательством РФ.

2.3. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент в случае необходимости направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Клинику осуществляется при их непосредственном обращении на ресепшен Клиники к администраторам через контактный центр, по многоканальному телефону: +7 (4842) 222-060, путем электронной записи на официальном сайте Клиники в сети Интернет - по адресу:

https: https://astromedkaluga.ru/.

При необходимости получения медицинской помощи пациент (его представитель) за 15 минут до назначенного времени приёма обращается на ресепшен Клиники к администраторам, обеспечивающим регистрацию пациентов на прием к врачу.

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству, действующий полис добровольного или обязательного медицинского страхования, СНИЛС (для застрахованных лиц), направление при поступлении на стационарное лечение.

На ресепшен Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса добровольного медицинского страхования, место работы. Пациенту рекомендуется сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отсутствии указанной информации или отказе пациента в ее предоставлении, администрация учреждения не несет ответственности за отсутствие возможности оповещения пациента об отмене или изменении ранее назначенного приема врача по обстоятельствам, не зависящим от Клиники.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике. Запрещается вынос медицинской карты из Клиники. Время на прием пациента врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе и на дому, время приема может быть изменено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, гражданин может получить на ресепшен Клиники в устной форме или по номеру телефона контактного центра, по многоканальному телефону: +7 (4842) 222-060, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Клиники: https://astromedkaluga.ru/.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту рекомендуется консультация необходимых специалистов в Клинике или в специализированном учреждении здравоохранения.

2.8 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «112», «103» с мобильного.

2.9 Пациент, пришедший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи с опозданием 15 минут и более, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента. При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

**3. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации;

- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также с жалобой в государственные органы или в суд;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- соблюдать режим работы Клиники;

- соблюдать настоящие правила;

- выполнять инструкции и требования медицинского персонала;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать установленный в Клинике регламент работы;

- уважительно относиться к другим посетителям клиники;

- обратиться к персоналу в случае возникновения разногласий по вопросам медицинской помощи с другими пациентами или посетителями Клиники;

- надеть бахилы перед входом в холл клиники;

- в случаях соблюдения требований особого противоэпидемического режима перед входом в Клинику надеть медицинскую маску, обработать руки дезинфицирующим раствором через специальный диспенсер и с помощью медработника провести бесконтактную термометрию.

- снять верхнюю одежду в гардеробе клиники и/или перед входом в процедурный кабинет или перед входом в кабинет врача;

- прийти в Клинику за 15 минут до назначенного времени приёма для оформления документов;

- представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству, действующий полис добровольного или обязательного медицинского страхования (для застрахованных лиц);

- выполнять все рекомендации врачей Клиники;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны уведомить об этом персонал Клиники;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу Клиники;

- возместить ущерб Клинике в полном объеме в случае повреждения ее имущества;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

- заходить в служебные помещения;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить в здании Клиники и на ее территории;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

- громко разговаривать, шуметь, употреблять нецензурные выражения, хлопать дверьми;

- оставлять маленьких детей без присмотра;

- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике;

- допускать маленьких детей к кулерам, обогревательным предметам, оборудованию Клиники:

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

- производить аудио, фото и видеосъемку в помещениях и на территории Клиники без предварительного разрешения администрации Клиники (п. 7 ч. 5 ст. 19 Закона № 323-ФЗ); - производить аудио, фото и видеосъемку во время приема врача без его письменного согласия, оформленного в виде информационного письма-требования;

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- находиться без бахил или сменной обуви в помещениях, в которых требуется соблюдение санитарно-эпидемиологического режима;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;

- посещать Клинику с домашними животными;

- запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.4. При прохождении пациентом обследования и лечения необходимо отказаться от пользования мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

3.5. Клиника не несет ответственность за сохранность ценных вещей пациента. К ценным вещам пациента относится денежные средства, банковские карты, ювелирные изделия, часы, сотовые телефоны, планшеты и т.д.

4. **Правила поведения пациентов в стационаре**.

4.1. Правила обязательны для всех пациентов стационара. Внимательное ознакомление и неукоснительное их выполнение обеспечат благоприятные условия для успешного осуществления лечебно-диагностического процесса.

4.2. В стационарные подразделения Клиники госпитализируются пациенты (в соответствии с действующим порядком госпитализации), нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей из медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (поликлиники), подразделений Клиники (консультативно-диагностические), а также больные по жизненным показаниям без направления организаций здравоохранения.

4.3. При поступлении в стационар пациент подписывает у лечащего врача Информационное добровольное согласие на медицинское вмешательство – документ, в котором указаны цели, методы медицинской помощи и связанные с этим возможные риски.

4.4. При поступлении в стационар пациенту необходимо иметь при себе:

- Паспорт пациента;

- Полис ОМС (\*если необходимо);

- Результаты предоперационной подготовки;

- Желательно иметь с собой предшествующую медицинскую документацию (выписки, результаты исследований, анализы, ЭКГ, снимки, диски);

-Удобную одежду и обувь;

Личные вещи, бритвенные принадлежности, зубную пасту, щетку, предметы личной гигиены;

- Зарядку для телефона

4.5. При поступлении в стационар пациентам не рекомендуется иметь при себе денежные средства, денежные документы и ценности, так как за сохранность указанных материальных ценностей Клиника ответственности не несет.

4.6. В стационаре имеются одно, двухместные и трехместные палаты. Во всех палатах есть базовый набор: душ и туалет, **набор полотенец**, комплект постельного белья, кровать, система вызова медицинского персонала, столик для приема пищи, шкаф для личных вещей , чайник и чайные принадлежности, холодильник, телевизор, точка доступа в интернет (код доступа спрашивайте на ресепшене).

В палатах повышенного уровня комфортности (одноместное размещение) также имеется: функциональная кровать, дополнительное спальное место для сопровождающего при необходимости (оплачивается отдельно).

4.7. Распорядок дня установлен в правилах внутреннего распорядка стационара и сформирован с целью создания оптимального лечебного режима. Общий распорядок дня может корректироваться в индивидуальном порядке в соответствии с особенностями лечебно-диагностического процесса, по согласованию с лечащим (дежурным) врачом.

4.8. Питание в стационаре Всем пациентам предоставляется трехразовое согласно рекомендациям лечащего врача.

4.9. Выход пациента за пределы стационара во время пребывания. У пациентов стационара есть возможность выйти на прогулку на территорию Стационара или за его пределы, предварительно согласованная с лечащим врачом.

4.10. Организация визитов посетителей. Посещение пациентов стационара доступно в часы работы Стационара. Персоналом Клиники рекомендуется организовывать визиты в определенное время, чтобы не нарушать режим лечения: в будние дни – с 16:30 до 19:30, в выходные с 14.00 до 16.00. Чтобы не нарушать режим работы стационара и не мешать другим пациентам рекомендуем приглашать не более двух гостей. Визиты гостей могут быть ограничены или запрещены администрацией Клиники или лечащим врачом в силу особых обстоятельств (тяжелое состояние пациента, проведение врачебных манипуляций, проведение лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий и т. п.). Посетители Клиники должны надеть бахилы при входе в стационар и снять верхнюю одежду в зоне ресепшена.

4.11. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; соблюдать предписанную диету; выполнять предписания лечащего врача по приему лекарственных средств; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

4.12. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от оказания медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение ответственности не несет.

4.13. Выписка пациентов производится лечащим врачом или другим медицинским работником.

4.14. Пациент обязан в день выписки не позднее 1 (одного) часов освободить место в палате и покинуть Клинику, получив выписку из медицинской карты.

**5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.**

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов определяется в соответствии с действующим законодательством РФ в зависимости от их содержания.

5.2. В случае возникновения вопросов, конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

5.3. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в **журнал обращения граждан**. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

**6. График работы Клиники и ее должностных лиц.**

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

7.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на ресепшен Клиники, на информационном стенде в холле, по номеру телефона контактного центра: 7 (484) 396-50-80 или на официальном сайте Клиники в сети Интернет - по адресу: https://astromedic.ru

7.3. Режим работы Клиники утверждается директором.

**7. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

8.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законом.